

**ANALISIS SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN
NASABAH STUDI PADA PELAYANAN E-BANKING PT. BANK
RAKYAT INDONESIA, TBK CABANG SEMARANG PATIMURA**

MALINDA DEWI TRIAWIJATI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201102362@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis self service technology : performa, informasi, keamanan, sensasi terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Semarang Patimura. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda pada 100 nasabah yang melakukan pelayanan e-banking. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan spss versi 16.

Teknik sampling yang dipakai adalah purposive sampling dan teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dengan korelasi antar skor, uji reliabilitas dengan cronbach alpha. Uji asumsi klasik dan analisis regresi liner berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel performa, informasi, kemanan, sensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Performa, Informasi, Keamanan, Sensasi, Kepuasan Nasabah.

**ANALYSIS OF SELF SERVICE TECHNOLOGY ON CUSTOMER
SATISFACTION STUDY IN E-BAKING SERVICES PT. BANK RAKYAT
INDONESIA, TBK SEMARANG PATIMURA BRANCH**

MALINDA DEWI TRIAWIJATI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201102362 @mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of self service technology : performance, information, security, sensation on customer satisfaction in PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Semarang Patimura Branch. The method of collecting data using questionnaires and analysis techniques used is multiple linear regression to the 100 people who are in the service population. Analysis of the data in this study using SPSS version 16.

The sampling technique used is purposive sampling and testing techniques of data used in this study include the validity of the correlation between scores, reliability test with Cronbach Alpha. Classical assumption test and multiple linear regression analysis, to test and prove the research hypothesis. The results show that the variable performance, information, security, sensation positive and significant effect on the performance of customer satisfaction.

Keyword : Performance, Information, Security, Sensation, Customer Satisfaction.